

организации и осуществления проекта к 80-летию УрГУ: «История УрГУ в байках, анекдотах, воспоминаниях». Этим предложением мы сумели заинтересовать многих людей, как старшего, так и нынешнего поколения студентов и преподавателей. А так как библиотека является ровесницей УрГУ, то мы надеемся, что соберем дополнительные архивные сведения и о себе.

Говоря о связях с университетской общественностью, хотелось бы сказать и о работе Библиотечного совета. Именно там мы впервые озвучили и получили поддержку в нашей просьбе о выделении библиотеке фиксированного процента от внебюджетных средств университета. В перспективе мы надеемся, что Библиотечный совет активизирует свою деятельность, а со временем перейдет на качественно другой уровень Совета попечителей.

Мы стараемся не ограничивать сферу своей деятельности только университетом. Достаточно плодотворно мы сотрудничаем и надеемся на продолжение отношений с некоторыми издательствами и общественными организациями города. Чаще всего мы оказываемся партнерами, устраивая у себя выставки по их заказу, а взамен получаем книги. Таким образом, мы работаем на интерес читателей, на свою известность и на приобретение в известной мере спонсоров, а чаще – друзей. А с октября этого года при нашей библиотеке открыт информационный центр по вопросам международного обучения и обмену студентами и школьниками – AFS-центр. Также мы гордимся нашим сотрудничеством с иностранными коллегами: с Библиотекой Конгресса, с Университетом Висконсин, с Йельским университетом, с фирмой «Лангешпрингер», с университетом города Магдебурга, с Немецким Библиотечным Институтом, с Немецким Научно-Исследовательским Обществом. С их помощью мы оформляем подписку на иностранную литературу, получаем доступ к их базам данных, приобретаем литературу, технику.

И наконец, научное направление деятельности PR. Особую роль в нем играют СБО, ОРК и руководство библиотеки. Вот уже второй год мы проводим конференцию и издаем материалы о ней, кроме того, стараемся принимать участие во всех профессиональных научно-практических конференциях.

Сотрудниками СБО составлен научно-библиографический указатель «История Урала (вторая половина XVII–XVIII вв.)». Также составлен уникальный каталог «Французская иллюстрированная книга XVIII–XIX вв.: в собрании ОРК НБ УрГУ».

В результате всей этой деятельности наша библиотека известна не только как структурное подразделение университета, но и как самостоятельная творческая единица. Нас знают, с нами считаются и нас любят.

Да, вузовские библиотеки оцениваются и критикуются по многим показателями, это и общая известность, и репутация, и скорость реагирования на заказы, и соблюдение сроков и условий, это и инновационность, и объем сервиса, и конкурентный статус, и уровень зарубежных связей. И тем не менее мы настолько знакомое для всех учреждение, что за бытом теряем лицо. И одна из функций PR состоит в том, чтобы напомнить читателям и спонсорам, что за нашей обыкновенностью прячется огромный потенциал, способный внести значительный вклад в развитие информированного, демократического и цивилизованного общества. Связи библиотек с общественностью важны, конечно, для всех типов библиотек, но мы считаем, что самым необходимым является PR вузовских библиотек, потому что именно вузы готовят, будем надеяться, новое поколение интеллигенции.

УДК 023.5  
ББК 4730.01

Г. Г. Журавлева, Т. А. Петрова

### СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ САМОАТТЕСТАЦИЯ КОЛЛЕКТИВА БИБЛИОТЕКИ

Изучение социально-психологического климата (СПК) библиотечного коллектива превращается сегодня в необходимое условие, определяющее возможности совершенствования работы по его оптимизации. При оптимальном состоянии в коллективе повышается производительность труда, снижается текучесть кадров, уменьшается острота конфликтов, а также повышается эффективность руководства коллективом и улучшается общее психологическое самочувствие членов коллектива.

© Г. Г. Журавлева, Т. А. Петрова, 2001

Поэтому все более пристальное внимание стало уделяться СПК в библиотеках, аттестации рабочих мест, исследованиям.

Исследование, проведенное среди персонала научной библиотеки Марийского госуниверситета, проводилось в два этапа. Для проведения исследования СПК применялся ряд методов: анализ документов, наблюдение, характеристика рабочих мест, опрос (см. прил. 1). Первые два метода использовались с целью сбора основной информации о библиотеке, третий и четвертый – для самооценки группы как коллектива.

СПК коллектива представляет собой сложное, многоаспектное явление, которое формируется под влиянием многочисленных факторов.

Научные исследования показывают, что из объективных факторов наибольшее влияние на формирование СПК в коллективе оказывают материально-технические и организационно-управленческие условия.

Характер выполняемой работы, степень механизации и автоматизации производственных процессов, условия работы, уровень шума, освещение, вентиляция помещений, состояние зданий и оборудования – все это определяет степень удовлетворенности членов коллектива своим трудом. В последние годы, когда наша библиотека смогла сама зарабатывать деньги, ее руководство многое делает для изменения интерьера в отделах библиотеки, создания уюта в помещениях, ремонта закреплённой территории.

Все это положительно воздействует на взаимоотношения в коллективе. Организационно-управленческие условия коллектива непосредственно связаны с СПК. Здесь социальная регуляция межличностных отношений осуществляется через систему производственных отношений на основе установленных принципов распределения труда и заработной платы. Этот вопрос в библиотеке решается путем определения коэффициентов трудового участия (КТУ) каждого члена коллектива ежемесячно. Окончательное решение о надбавке к заработной плате каждого принимает совет бригады, так как между библиотекой и администрацией университета заключен договор о введении бригадной формы организации оплаты труда.

Важнейшим условием, во многом определяющим характер СПК в коллективе, является стиль руководства. От действий руководителей коллектива зависят подбор и расстановка кадров, распределение обязанностей между сотрудниками, а также характер взаимоотношений с подчиненными. Большое влияние на СПК оказывают профессиональные и личностные особенности его членов. Своеобразие социальной микроструктуры коллектива определяется социальными и демографическими характеристиками его членов. Анализ социально-демографической характеристики персонала библиотеки выявил образовательный уровень работников и профиль их образования. Коллектив состоит из представителей 13 специальностей. Лидирует среди них основная – библиотечная – 43 %, на втором месте стоят филологи – 14 %, третье место поделили историки и выпускники факультета иностранных языков – по 6 %. Но надо отметить, что довольно большой процент составляют работники библиотеки с общим средним образованием – 11 %, что не характерно для нашей библиотеки в предыдущие годы. Основным состав представляют специалисты самого разного профиля – юристы, биологи, математики, бухгалтеры, зоотехники, химики, экономисты и др. Сегодня недостаточно библиотеке иметь штат их универсальных специалистов – библиотекарей и библиографов. Сейчас библиотеке необходимы новые специальности. Многие из опрошенных хотели бы их приобрести. Какие? Ранжирование новых специальностей выглядит так:

- психолог;
- аналитик-референт;
- оператор-технолог АБИС;
- социолог;
- маркетолог;
- менеджер;
- библиотекарь-когнитолог;
- специалист по массовой работе и общественным связям;
- экономист;
- информатор-технолог.

Изучение взглядов так называемой продвинутой части библиотекарей (руководителей отделов, секторов, ведущих специалистов) на современную ситуацию и показывает, что их также привлекают но-

вые библиотечные специальности. Для них наиболее значимыми оказываются задачи, связанные именно с профессиональным ростом. Несмотря на это, их образовательный уровень довольно высок: из 23 заведующих отделами и секторами 39 % имеют высшее библиотечное образование, 52 % – высшее отраслевое, 9 % – среднее библиотечное. По стажу библиотечной работы в этой группе лидируют те, кто проработал в библиотеке свыше 15 лет – 61 %, по 13 % составляют проработавшие до 5 лет, от 5 до 10 лет, от 10 до 15 лет.

Говоря об образовательном уровне всего коллектива, надо отметить, что высшее библиотечное образование имеют 30 % (среди них 24 % заканчивали библиотечные факультеты, уже имея среднее библиотечное образование). Высшее отраслевое образование имеют 44 %, а 3 % из них, начав работать в библиотеке, получили среднее библиотечное образование. По 12 % сотрудников имеют среднее библиотечное и общее среднее образование. 3 % сотрудников получают второе высшее отраслевое образование и такое же количество учатся в аспирантуре, 4 % учатся заочно на библиотечном факультете. Даже беглый анализ состава кадров показывает, что интеллектуальный потенциал коллектива библиотеки достаточно высок.

Говоря о национальном составе персонала библиотеки, можно сказать, что он интернационален – в нем есть представители 8 национальностей. Среди них лидируют русские – 68 %, представители коренной национальности – мари – составляют 20 %.

Индивидуально-психологические особенности людей проявляются в межличностных взаимоотношениях. Кроме того, они способствуют или мешают формированию чувства общности. Наличие у каждого члена коллектива развитого чувства общности или принадлежности к группе является важным показателем высокого уровня развития коллектива и благополучного СПК в нем. Это подтверждает проведенная социально-психологическая самооценка группы как коллектива (см. прил. 3). Применяемая методика позволила оценить следующие отношения в группе: ответственность, коллективизм, сплоченность, контактность, открытость, организованность, информированность. Испытуемые отвечали на 75 вопросов анкеты. Результаты обработаны статистически с вычислением уровня достоверности различия результатов по *T*-критерию Стьюдента, а также по двум частям. Анализ результатов проводился как по всему коллективу библиотеки, так и по двум подгруппам: 1 – внутренние отделы и администрация (20 человек), и 2 – отделы обслуживания (38 человек). В табл. 1 (см. прил. 4) приведены результаты исследований. Уровень развития группы 4,9 балла одинаков и в целой группе, и в ее подгруппах. Эта цифра свидетельствует об очень высоком уровне развития группы как коллектива.

Значение всех изучаемых отношений достаточно высоко – от 4,0 до 5,5 баллов, т. е. выше среднего уровня. Во всем коллективе библиотеки наиболее развиты следующие отношения: информированность, контактность, организованность; наименее развита сплоченность. Это отношение наименее развито и в обеих подгруппах библиотеки (различие статистически достоверно с показателями, наиболее выраженными при  $P < 0,05$ ). У высоко сплоченных групп меньше проблем в общении, у них меньше непонимания, напряженности, враждебности и недоверия. Положительный эффект сплоченности можно усилить, привлекая членов коллектива к управлению, участию в решении главных проблем библиотеки – структурных, финансовых, функциональных.

Признавая положительные качества сплоченности, нужно учитывать и ее отрицательный эффект, заключающийся в групповом единомыслии – тенденции подавления взглядов и мнений отдельной личности, что ведет к конфликтам, а иногда и к снижению творческого потенциала.

Во внутренних отделах и администрации наиболее развиты контактность и информированность; в отделах обслуживания – информированность и организованность. Можно отметить, что эти отношения соответствуют специфике деятельности данных подгрупп.

Анализ частных отношений, характеризующих диагностируемые семь основных отношений, представлены в табл. 2 (прил. 4). Во всех подгруппах наименее развита сплоченность, частные отношения – ее составляющие, как наиболее развитые (умение быстро добиваться согласия при распределении обязанностей в группе), так и менее развитые (наличие общих увлечений) одинаковы для всех исследуемых подгрупп. Среди наиболее развитых качеств выявлены одинаковые частные отношения в исследуемых подгруппах по таким показателям, как контактность, организованность.

Проведенное исследование позволяет сделать определенные выводы. Уровень развития группы как коллектива очень высок. В коллективе благоприятный психологический климат. Исследуемые межличностные отношения в коллективе достаточно выражены (выше среднего уровня). Анализ наиболее

выраженных отношений показал, что они соответствуют специфике работы отделов (информированность, контактность, организованность). Изучение частных отношений позволяет наиболее обоснованно планировать производственную, методическую, психологическую, научную и другую работу в коллективе.

К социально-психологическим свойствам личности, оказывающим положительное влияние на формирование климата, можно отнести активность в межличностных и межгрупповых отношениях, легкость установления контактов с другими людьми и коллективом в целом, доброту и отзывчивость в сочетании с высокой культурой поведения, тактичность в обращении с людьми, ответственное отношение к делу и т. д. Изучение личностных качеств показало, что основными характерными чертами сотрудников университетской библиотеки являются: доброжелательность – 95 %, внимательность – 68 %, вежливость – 69 %, компетентность – 66 %, инициативность – 49 %. Самую низкую оценку респонденты поставили за безразличие – 18 %, недружелюбие – 12 %, грубость – 9 %.

Одной из важных проблем СПК является конфликтность. Конфликты очень разнообразны по своему характеру, это: 1) противоречия поиска; 2) противоречия групповых интересов; 3) противоречия, связанные с личными эгоистическими побуждениями; 4) противоречия несостоявшихся ожиданий; 5) противоречия политического порядка. Конечно, как и в каждом коллективе, они имеют место и в нашей библиотеке, но ни один из них не вышел за рамки локального, в пределах одной-двух микрогрупп. Чувство порядочности членов коллектива, деликатное отношение руководителей к конфликтам способствуют либо их сглаживанию, либо затуханию. В истории библиотеки не было ни одного конфликта, вышедшего за ее пределы или требующего вмешательства посторонних лиц. Конфликты не давали больших осложнений.

В предотвращении и преодолении конфликтов важная роль принадлежит руководителям. Во многом успешность их деятельности в этом направлении зависит от личных качеств, от их соответствия уровню развития коллектива. Одним из важных путей профилактики конфликтов наряду с четкой организацией труда и принципиальным распределением материального поощрения (КТУ) является моральное поощрение. Руководство библиотекой уделяет этому фактору большое внимание. Среди членов коллектива за последние три года 61 % сотрудников были награждены почетными грамотами Минвуза России, ректората, рессовпрофа, библиотеки, получили благодарность ректора с занесением в трудовую книжку. Среди них есть заслуженные работники культуры РФ и Республики Марий Эл (3 человека), награжденные знаками «Отличник высшей школы», «Донор СССР» всех трех степеней, ВЦСПС «За активную работу в профгруппе», «Победитель социалистического соревнования», медалями «Ветеран труда» (4 человека).

СПК оказывает огромное влияние на межличностные взаимоотношения внутри группы, на степень удовлетворенности своей работой и психологическое самочувствие каждого работника, а в конечном итоге, – на результаты профессиональной деятельности коллектива. Об этом говорят итоги исследования. Почти 90 % респондентов не удовлетворены заработной платой. Несмотря на это, только 2 % анкетированных признались, что не задумывались об удовлетворении своей работой. 24 % – это те, кто признает полное соответствие работы и призвания, 9 % отмечают частичное соответствие работы призванию, 69 % частично удовлетворены работой, из них 38 % респондентов привел на работу в библиотеку случай. Это те люди, которые могут покинуть библиотеку и которым следует предоставить другую должность, другие обязанности и т. д.

24 % респондентов связывают падение престижа профессии с унижающей ролью библиотекаря в обществе, с тем, что библиотека не успевает идти в ногу со временем, хотя, по данным ЮНЕСКО, собранным в 1988 г., профессия библиотекаря стоит на пятом месте в ряду самых престижных 9 профессий. Почти все опрошенные считают, что необходимы преобразования в производственной деятельности, материальной базе библиотеки, отдела. Для того чтобы они были более радикальными, каждому из нас необходимо преодолеть внутреннее сопротивление изменениям (31 %), боязнь новых технологий (24 %), нежелание участвовать в длительном процессе переподготовки (15 %).

Большое значение для успешной работы коллектива имеют взаимоотношения между сотрудниками, микроклимат. Вот какую оценку микроклимату в коллективе дают респонденты: 7 % – хороший, более половины – нормальный, 20 % – неровный, напряженный и 2 % – плохой.

Психологическая несовместимость, некомпетентность, отсутствие самокритики, завышенная требовательность, настроение руководителя – вот факторы, которые, по мнению библиотекарей, мешают

формированию нормального СПК в коллективе библиотеки. А причинами конфликтов в библиотеке, отделе являются недобросовестность в работе, нечеткость в ее организации, неправильное распределение должностных обязанностей, неприемлемый стиль руководства, плохие взаимоотношения, порядок определения КТУ, психология женского коллектива (мужчины составляют около 6 %), разница в возрасте. Хотя средний возраст библиотекарей составляет 38 лет, среди них преобладают сорокалетние – они составляют 49 % от всего персонала библиотеки, до 30 лет – 27 %, 45 лет и старше – 24 %.

Проблема создания нормального СПК в коллективе включает в себя выработку наиболее приемлемого стиля руководства, выражающего уровень развития коллектива. Характер взаимоотношений руководителя с подчиненными служит важным показателем благополучия или неблагополучия психологической атмосферы в коллективе. Исследование показало, что в библиотеке царит демократическо-либеральный стиль управления. Кроме того, мы знаем, что вольно или невольно сам руководитель влияет на психологический климат в коллективе. Как это происходит? По мнению респондентов, первое место занимает участие руководителя в переживаниях работников, второе – единство действий руководителя и коллектива, третье – влияние мнения руководителя на взаимоотношения в коллективе, четвертое – приоритет волевого и организационного решения руководителя. 20 % опрошенных не высказались по этому вопросу. Надо полагать, что это те, которые очень осторожны в своих оценках и высказываниях.

Что же способствует сплочению коллектива? По мнению опрошенных, это взаимоотношения в повседневной жизни, сочувствие и помощь в трагических ситуациях, организация совместных праздников и отдыха, внимание к молодым специалистам и ветеранам. Многие оговариваются, что все это бывает в библиотеке, но не всегда.

Анализ документов и наблюдений помогли собрать информацию о библиотеке – об основных показателях работы, составе читателей, задачах коллектива, количестве сотрудников и особенностях расстановки кадров, увольнениях с работы и передвижении библиотекарей внутри библиотеки. Так, за последние четыре года переведено внутри библиотеки по разным причинам 45 человек, введено новых должностей – 4, уволились с работы – 24 человека по причинам:

- перешли на другую, не библиотечную работу;
- нашли работу ближе к дому;
- перешли на работу с повышением оплаты труда;
- перевелись в другую библиотеку;
- выехали за пределы государства;
- вышли на пенсию.

Методом анкетирования получены другие данные. При соблюдении условий анонимности анкетный опрос дал возможность получить откровенные ответы по проблемам, имеющим личную значимость для респондентов по моральным, этическим вопросам, выяснить взгляды на стиль и методы руководства, которые в личной беседе или в коллективе не всегда высказываются. Кроме того, анкетный опрос помог выявить неофициальные связи между коллегами в процессе труда, так как систематические деловые контакты способствуют и психологическому сближению людей. Сближению помогает и участие в жизни коллектива, а именно: в организации вечеров отдыха, которые готовят по очереди сотрудники почти всех отделов; в организации чествований юбиляров, которые появились в библиотеке с 1997 г.; в праздновании дней рождения; в организации коллективных выездов на природу; в помощи при трагических ситуациях – все это помогает каждому сотруднику почувствовать свою принадлежность к коллективу, свою нужность, значимость.

Создание положительных традиций в коллективе способствует повышению эффективности работы, стабильности СПК. Принятые в коллективе нормы делового взаимодействия складываются в служебный этикет, состоящий из множества элементов: настроение, манеры приветствия и обращения руководителя к сотрудникам, форм и методов критики.

Настроение в коллективе – одна из наиболее значительных сил, побуждающих людей к творческой работе. Она отражается на отношении к делу, межличностных контактах, стремлении соблюдать дисциплину или нарушать ее. В исследовании «Портрет библиотекаря», проведенном среди читателей в 1996 г. (см. прил. 2), выяснялось общение библиотекарей с читателями путем изучения словесных и несловесных сигналов. К несловесным сигналам относится выражение лица, которое отражает настроение человека. В библиотеке выражение лица сотрудника в ответ на обращение или запрос читателя способно многое сказать посетителю. 48 % респондентов отметили приветливое

выражение лица сотрудников библиотеки, 26 % – дружескую улыбку и всего 2 % – хмурое выражение лица библиотекаря.

Настроение может сильно влиять на результаты работы всех. От микроклимата в библиотеке и отделе зависит и настроение сотрудников, и их работоспособность. Поэтому руководителям отделов стоит обратить внимание на то, что только у 4 % библиотекарей настроение в течение всего дня поднятое, у половины – меняется в течение дня, более чем у 1/3 – ровное, у 9 % опрошенных настроение ухудшается по мере решения вопросов, подавленное настроение – у 9 % библиотекарей и 4 % библиотекарей – равнодушны. Поэтому для оптимального СПК нужно создать условия для хорошего настроения. Это достигается и комфортной обстановкой на рабочем месте, и благоприятными, дружескими взаимоотношениями между сотрудниками.

В установлении норм, традиций, создании здорового СПК многое зависит от правильной организации управления библиотекой. Так, при планировании учитываются материальные и людские ресурсы, предусматриваются резервы в работе. Предусматривается и социальное развитие коллектива: растет квалификация сотрудников (в течение 3 лет 9 человек получили повышение разряда по ЕТС и 7 человек – повышение в должности, но 4 человека понижены в должности и в разряде по собственному желанию); квалифицированные сотрудники ведут занятия на библиотечном отделении факультета культуры и искусств университета; оказывается помощь и содействие библиотекарям, обучающимся в аспирантуре и вузах; используется прием временного делегирования полномочий руководителя рядовым сотрудникам. К сожалению, в библиотеке не сформирован резерв для выдвижения на должности руководителей, но есть группа сотрудников, не занимающих пока руководящих должностей, которая постоянно привлекается к разработке каких-либо документов, методических материалов. Они, возможно, и составят в будущем резерв.

Наконец, на СПК библиотечного коллектива и управления им в значительной степени сказывается его специфика как преимущественно женского, обладающего, как известно, повышенной конфликтностью. Во всем этом свою отрицательную роль может играть и фактор не только чисто женского коллектива, но и социального положения каждой женщины в обществе. Статистика показывает, что социальный статус персонала библиотеки очень разный: семейные женщины составляют 60 %, незамужние – 23 %, состоящие в разводе – 11 %, вдовы – 4 %, инвалиды по здоровью – 6 %. Кроме того, у всех разный уровень дохода. Все это вместе взятое нельзя сбрасывать со счетов, говоря об СПК. Вот почему так важен контроль в действиях руководителя: он необходим для обнаружения и разрешения возникающих проблем раньше, чем они станут слишком серьезными.

Создание благоприятного СПК в библиотечном коллективе, как показала самооценка, является для библиотеки одним из самых основных ресурсов повышения результативности библиотечной работы и выживания библиотеки в новых социально-политических и экономических условиях.

Нормальному СПК в коллективе, сплочению его единства, поднятию настроения и формированию положительного общественного мнения способствуют высокий профессионализм, общая культура, общие увлечения коллег, приоритетность производственных интересов и общения вне работы.

Существует ли общественное мнение в коллективе, кто его формирует? На этот вопрос были получены такие ответы:

- коллектив – 53 %;
- администрация – 33 %;
- неформальные лидеры – 27 %;
- заведующие отделами – 22 %;
- ветераны – 11 %;
- молодежь – 7 %.

Каково же отношение сотрудников к общественному мнению? Половина респондентов считает, что к нему прислушиваются, 29 % делают выводы и вносят изменения в свою работу или работу коллег, 18 % прислушиваются, но не реагируют и 4 % считают, что общественное мнение не имеет значения.

Поэтому руководители должны внимательнее подходить к распределению должностных обязанностей в своих подразделениях, учитывать психологическую совместимость при выполнении совместных работ, уметь находить компромиссные решения в спорных вопросах, применять педагогические методы в работе с кадрами.

Главное, что основная часть работников заинтересована в улучшении обслуживания читателей, поддержании авторитета библиотеки.

В итоге хотелось бы отметить, что на сегодняшний день уровень развития коллектива нашей библиотеки достаточно высок, и это свидетельствует о постоянной заботе администрации о развитии группы как коллектива и улучшении межличностных отношений сотрудников.

#### Список литературы

- Алтухова Г. А. Профессиональная этика библиотекаря: Учеб. пособие / МГУК. М., 1996. С. 12–21.
- Бабченко И. В. Концепция преемственности образования (Пермский вариант) // Библиотековедение. 1995. № 1. С. 80–86.
- Библиотечный коллектив: Формирование и управление: Учеб. пособие / Сиб. Гос. акад. культуры. СПб., 1996. С. 30–42.
- Журавлева Г. Г. Изучение индивидуально-психологических свойств личности библиотекарей // Библ. вестн. Марий Эл. 1998. № 2. С. 6–7.
- Иудин А. А., Савенков А. И. Библиотека вуза: Настоящее и будущее. Н. Новгород, 1996. 86 с.
- Кадровый потенциал научных библиотек: Сб. науч. тр. / ГПНТБ. Новосибирск, 1992. С. 71–79.
- Кугель С. А., Зусьман О. М., Минкина В. А. Библиотека и ученый навстречу друг другу // НТБ. 1996. № 5. С. 3–22.
- Ловкова Т. Б. Научно-методическое обеспечение курса «Библиотечная конфликтология» // Научно-методические проблемы подготовки специалистов в вузах культуры: Тез. выступлений на конф. преподавателей СПб. ГАК. 20 апр. 1998 г. СПб., 1998. С. 196–198.
- Осипова И. П. Информационное обеспечение библиотечного дела: Состояние и проблемы (1990-е гг.) // Библиотековедение. 1995. № 6. С. 97–112.
- Осипова И. П., Хайцева Л. Б. Библиотечные кадры: Социальные аспекты обновления // Мир библиотек сегодня: Информ. сб. М., 1994. Вып. 2. С. 90–106.
- Остапов А. И. К созданию высокоинтеллектуальной библиотеки // Библиотековедение. 1995. № 1. С. 116–120.
- Паришук Г. Б. Библиотекарь вуза: Специфика деятельности и проблема повышения квалификации // Кадровый потенциал научных библиотек: Сб. науч. тр. Новосибирск, 1992. С. 120–128.
- Поздняков В. Г., Суслова И. М., Садовская Л. К. Учебно-научно-библиотечные комплексы: Опыт, проблемы, перспективы // Сов. библиотековедение. 1990. № 1. С. 59–63.
- РГБ глазами ее сотрудников // Библиотека. 1996. № 6. С. 5–10.
- Самохина М. М. Приоритетные профессиональные задачи // Библиотековедение. 1995. № 1. С. 60–71.
16. Сукиасян Э. Непрерывное образование: Реальность и возможности // Библиотекарь. 1991. № 8. С. 48–50.
17. Формирование структуры кадров современных научных библиотек: Сб. науч. тр. / ГПНТБ. Новосибирск, 1989. 175 с.
18. Шматова Л. И. Повышение квалификации и переподготовка кадров научных библиотек: Состояние и перспективы // НТБ. 1992. № 4. С. 25–28.
19. Ястребова Е. Методические этюды (размышления во время семинара) // Библиотека. 1992. № 9–10. С. 18–19.

#### ПРИЛОЖЕНИЕ 1

##### ПОРТРЕТ БИБЛИОТЕКАРЯ УНИВЕРСИТЕТА

(библиотекари о себе)

Исследования социологов, психологов, физиологов показали, что в профессии типа «человек – человек» нет работы легкой и простой. Эффективность труда зависит как от организации, так и от личностных качеств работника. Ежедневно вереницы людей проходят перед библиотекарем. Порой в течение рабочего дня мы не обращаем внимания на тех, кто работает рядом. Что же мы знаем о себе, хорошие ли мы специалисты? Давайте попытаемся ответить на этот вопрос вместе.

#### Анкета

1. Что Вас привлекло работать в библиотеку:  
призвание, случай, поиск «тихого места», другие причины
2. Удовлетворены ли Вы своей работой:  
соответствует призванию, частично, нет удовлетворения, не задумывались

3. Как Вы считаете, имеет ли значение возрастной ценз для библиотекаря:  
да, нет, имеет для работы на отдельных участках
4. Какие из жизненных ценностей Вы считаете для себя приоритетными:  
семья, работа, общественная занятость
5. В библиотечных кругах существует обеспокоенность падением престижа профессии. Ваше мнение, почему:  
не популярна, низкая зарплата, униженное положение библиотекаря в обществе, другие причины
6. Библиотеки нуждаются в преобразованиях. Чтобы они были более радикальными, каждому из нас нужно преодолеть три ключевых проблемы: боязнь новых технологий, внутреннее сопротивление к изменениям, длительный процесс переподготовки (подчеркните ту, которая соответствует Вашему мнению или назовите другую).
7. Что бы Вы хотели преобразовать?
8. Испытываете ли Вы интерес к мероприятиям по повышению квалификации:  
слежу за новой литературой добровольно участвую в мероприятиях  
совсем не читаю раздражает обязательность присутствия  
никому не нужная трата времени хотелось бы чего-то новенького
9. Какова значимость Ваших личных профессиональных задач?

Задача	Первостепенная задача (ранг 1)	Достаточно важная задача (ранг 2)	Для меня это не задача (ранг 3)	Сумма рангов 1-3
Сохранять профессиональный уровень				
Точно выполнять должностные обязанности				
Повышать квалификацию				
Больше зарабатывать				
Сохранить свое место работы, должность, статус				
Проявить лидерство				
Получить новую библиотечную профессию				
Уметь планировать рабочее время				
Получить новую специальность				

10. Какие из перечисленных навыков Вы считаете решающими для специалиста современной библиотеки:

- умение отбирать документы по заявке;
- умение организовать информационные ресурсы;
- умение организовать информационный поиск;
- делать предметный анализ документов;
- умение аннотировать документ;
- умение реферировать документ;
- навыки качественной справочно-библиографической работы;
- знание перевода информации в машиночитаемую форму (ЭВМ);
- умение передачи информации с помощью технических средств (машинопись, ксерокопирование);
- владение иностранными языками;
- владение динамичным чтением (скорописание);
- владение основами документоведения;
- владение методами делового общения;
- знание маркетинга библиотечно-информационных услуг и продукции;
- соблюдение этики межличностных контактов.



11. Кто, по Вашему мнению, составляет «костяк» коллектива (по должности, стажу, образованию, общественному и профессиональному статусу – без указания фамилии)?

12. Какая из новых библиотечных профессий Вас привлекает больше всего?

маркетолог	психолог	библиотекарь-когнитолог
специалист по массовой работе и общественным связям	аналитик-референт	менеджер
экономист	информатор-технолог	оператор-технолог АБИС
социолог		

13. Каков, по Вашему мнению, социально-психологический климат в библиотеке (отделе):  
хороший, нормальный, плохой, напряженный, неровный

14. Что, по Вашему мнению, способствует или мешает формированию социально-психологического климата в коллективе библиотеки (отдела)?

Поставить знак (+, –) против фактора, соответствующего Вашему мнению:

Фактор	Способствует	Мешает
Приоритетность производственных интересов		
Профессионализм		
Сплоченность в коллективе		
Некомпетентность		
Общая культура		
Настроение руководителя		
Психологическая несовместимость		
Завышенная требовательность		
Отсутствие самокритики		
Общение вне работы		
Общие увлечения		

15. Какие традиции способствуют сплочению коллектива:

праздники	поздравления с днем рождения
совместное празднование юбилеев	совместный отдых
взаимоотношения в повседневной жизни	внимание к ветеранам
внимание к молодым специалистам	сочувствие и помощь в трагических ситуациях

16. Каковы параметры коллективного единства:

- мобилизация всех сил для преодоления трудностей;
- взаимные симпатии и доброжелательность во взаимоотношениях микрогрупп;
- уверенность в своих возможностях;
- стремление к взаимному обмену информацией;
- способность в интересах дела сдерживать проявление своих чувств;
- коллективное стремление общаться с другими родственными коллективами;
- наличие сплоченных коллективов в библиотеке.

17. Каково преобладающее настроение у сотрудников на работе и направление его изменений по ходу ее:

приподнятое	подавленное
ухудшается по мере решения вопросов	меняется в течение дня
ровное	безразличное

18. Существует ли общественное мнение в коллективе (да, нет), кто его формирует:

администрация	коллектив
неформальные лидеры	ветераны
молодежь	зав. отделами

## 19. Отношение к общественному мнению:

прислушиваются	игнорируют
мнение не имеет значения	прислушиваются, но не реагируют
делают выводы и вносят изменения	
в свою работу (в работу коллег)	

## 20. Каковы причины конфликтных ситуаций в библиотеке (отделе):

недобросовестность в работе	плохие взаимоотношения
нечеткость в организации работы	неприемлемый стиль руководства
порядок определения КТУ	очередность предоставления отпусков
распределение должностных обязанностей	другое

## 21. Каким образом влияет руководитель на психологический климат в коллективе:

- существует единство действий руководителя и коллектива;
- влияние мнения руководителя на взаимоотношения в коллективе;
- участие руководителя в переживаниях работника;
- приоритет волевого и организационного решения руководителя;
- боевитость руководителя (актива)
- другое.

## 22. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст, образование. Если хотите, можете подписаться.

*Благодарим за помощь и желаем успехов!*

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2****ПОРТРЕТ БИБЛИОТЕКАРЯ УНИВЕРСИТЕТА**

(мнение читателя)

«Пожалуй, мне совершенно все равно, будет библиотекарь молодым или старым, симпатичным или не очень, главное, чтобы он оказался профессионалом, настоящим мастером своего дела. Профессионал для меня начинается с внешнего вида» (из письма читательницы из Кемерово). Судите ли Вы о сотрудниках библиотеки по внешнему виду? Обращаете ли Вы внимание на то, как одеты библиотекари? Вас что-то не устраивает? Ваше мнение о наших библиотекарях.

**Анкета**

## 1. Какому из рисунков соответствует Ваше впечатление о библиотекаре?



## 2. Как Вы оцениваете высоту профессионального уровня персонала библиотеки в целом (подчеркните):

высокий	средний	ниже среднего
низкий	выше среднего	никак не оцениваю

## 3. Как Вы считаете: в каком отделе библиотеки работают наиболее профессиональные библиотекари?

## 4. За последние три года в библиотеке произошли большие изменения. Улучшилось ли качество обслуживания читателей:

да, нет, осталось на прежнем уровне, не берусь судить, ваш вариант

## 5. Как Вы оцениваете отношение к Вам сотрудников библиотеки (поставьте знак против соответствующего качества: 1 – положительные качества, 2 – название отдела библиотеки, 3 – отрицательные качества).



15. Никогда и ни в чем не ошибаются.
16. Правильно оценивают свои успехи и неудачи.
17. Личные интересы не ставят выше интересов всей группы.
18. Имеют общие увлечения (хобби).
19. Защищают друг друга.
20. Считаются с интересами других групп и новых членов в своей группе.
21. Заменяют друг друга в групповых делах при необходимости.
22. Знают как положительные, так и отрицательные стороны в работе группы.
23. Трудятся с полной отдачей сил над решением стоящих перед группой задач.
24. Не остаются равнодушными, если задеты интересы группы.
25. Быстро добиваются согласия при распределении обязанностей в группе.
26. Помогают друг другу.
27. Справедливо относятся не только к своей, но и к другим группам, не только к старым, но и к новым ее членам.
28. Самостоятельно выявляют и исправляют недостатки в работе группы.
29. Хорошо знают правила поведения в группе.
30. Никогда ни в чем не сомневаются.
31. Не бросают начатое дело на полпути.
32. Горячо отстаивают принятые в группе нормы и правила поведения.
33. Одинаково правильно оценивают успехи группы.
34. Искренне огорчаются при неудачах товарищей по группе.
35. Одинаково правильно оценивают работу как своей, так и других групп, как старых, так и новых членов группы.
36. Умеют предупреждать и разрешать конфликты, возникающие в группе.
37. Хорошо знают свои обязанности.
38. Сознательно подчиняются дисциплине.
39. Искренне верят в свою группу.
40. Одинаково правильно оценивают неудачи своей группы.
41. Тактично ведут себя в отношении друг друга.
42. Никогда не подчеркивают преимуществ своей группы перед другими группами, преимуществ старых ее членов перед новыми.
43. Быстро находят между собой общий язык.
44. Знают, как лучше всего взаимодействовать друг с другом в совместной работе.
45. Всегда и во всем правы.
46. Личные интересы не ставят выше интересов других членов группы.
47. Активно поддерживают полезные для группы начинания.
48. Имеют сходные представления о нравственности.
49. Доброжелательно относятся друг к другу.
50. Тактично ведут себя по отношению не только к своей, но и к другим группам, по отношению не только к старым, но и к новым членам группы.
51. Способны взять на себя руководство группой, если потребуется.
52. Хорошо знают права и обязанности друг друга.
53. По-хозяйски относятся к материальным ценностям группы.
54. Поддерживают добрые начинания в группе.
55. Придерживаются одинаковых точек зрения о том, какими качествами должен обладать каждый член группы.
56. Уважают друг друга.
57. Активно стремятся к сотрудничеству с другими группами и с новыми членами в своей группе.
58. Готовы при необходимости взять на себя обязанности товарищей по группе.
59. Хорошо знают черты характера друг друга.
60. Умеют делать все на свете.
61. Ответственно выполняют любую работу.

62. Оказывают активное сопротивление всему, что разобщает группу.
63. Одинаково правильно оценивают распределение различных поощрений между членами группы.
64. Поддерживают друг друга в трудные минуты.
65. Искренне радуются успехам других групп, новых членов своей группы.
66. Действуют организованно и дружно в сложных ситуациях.
67. Хорошо знают индивидуальные склонности и привычки друг друга.
68. Активно участвуют в работе, полезной для всей группы.
69. Лично заботятся об успехах группы.
70. Одинаково правильно оценивают наказания, которые за ошибки получают члены группы.
71. Внимательно относятся друг к другу.
72. Искренне огорчаются при неудачах не только своей, но и других групп, не только старых, но и новых членов группы.
73. Быстро и бесконфликтно во всех ситуациях находят такое распределение обязанностей между собой, которое вполне устраивает всех.
74. Хорошо знают, как обстоят друг у друга дела.
75. На любой вопрос могут дать правильный ответ.

*Спасибо за участие!*

#### Пояснительная записка

Уважаемый коллега, отвечая на вопросы теста, пользуйтесь оценочной шкалой. Оценочная шкала содержит восемь вариантов ответов. Прочитав первое суждение, выберите подходящий, с Вашей точки зрения, ответ по оценочной шкале и впишите в протокол рядом с номером суждения соответствующий балл.

№ – балл	№ – балл	№ – балл	№ – балл
1 – 4	2 – 1	3 –	4 –

Например:

*Оценочная шкала:* никто – 0 баллов; почти никто – 1; меньшинство – 2; половина – 3; большинство – 4; почти все – 5; все – 6 баллов; затрудняюсь сказать « – »

#### Протокол

№ – балл	№ – балл	№ – балл	№ – балл	№ – балл	№ – балл	№ – балл	№ – балл
1 –	2 –	3 –	4 –	5 –	6 –	7 –	
8 –	9 –	10 –	11 –	12 –	13 –	14 –	15 –
16 –	17 –	18 –	19 –	20 –	21 –	22 –	
23 –	24 –	25 –	26 –	27 –	28 –	29 –	30 –
31 –	32 –	33 –	34 –	35 –	36 –	37 –	
38 –	39 –	40 –	41 –	42 –	43 –	44 –	45 –
46 –	47 –	48 –	49 –	50 –	51 –	52 –	
53 –	54 –	55 –	56 –	57 –	58 –	59 –	60 –
61 –	62 –	63 –	64 –	65 –	66 –	67 –	
68 –	69 –	70 –	71 –	72 –	73 –	74 –	75 –

Таблица 1. Итоги социально-психологической самооценки коллектива

№ п.п.	Подразделение	Кол-во участников	Уровень развития группы как коллектива	Наиболее развитые отношения в группе	Наименее развитые отношения в группе
1	Весь коллектив	58	4,9 – очень высокий	Информированность Контактность Организованность	Сплоченность
2	Внутренние отделы и администрация	20	4,9 – очень высокий	Контактность Информированность	Сплоченность
3	Отделы обслуживания	38	4,9 – очень высокий	Информированность Организованность	Сплоченность

Таблица 2. Уровень развития частных отношений в коллективе библиотеки МарГУ

№ п.п	Исследуемая группа	Наиболее развитые отношения	Наименее развитые отношения																		
1	Весь коллектив	<p>1. Информированность – доступность всем членам группы наиболее важной информации о состоянии дел в ней и каждом члене группы</p> <p>Частные отношения</p> <table><tr><td>развитые</td><td>менее развитые</td></tr><tr><td>знание правил поведения в группе</td><td>знание черт характера друг друга</td></tr></table> <p>2. Контактность – взаимная общительность, личные, эмоционально-непосредственные отношения между членами группы</p> <p>Частные отношения</p> <table><tr><td>развитые</td><td>менее развитые</td></tr><tr><td>уважение друг друга</td><td>доверие друг к другу</td></tr><tr><td></td><td>защита друг друга</td></tr></table> <p>3. Организованность – способность к быстрому созданию и изменению организационной структуры деловых взаимоотношений, необходимых для эффективной групповой работы</p> <p>Частные отношения</p> <table><tr><td>развитые</td><td>менее развитые</td></tr><tr><td>слаженность в работе, умелое взаимодействие</td><td>способность взять на себя руководство группой, если потребуется</td></tr></table>	развитые	менее развитые	знание правил поведения в группе	знание черт характера друг друга	развитые	менее развитые	уважение друг друга	доверие друг к другу		защита друг друга	развитые	менее развитые	слаженность в работе, умелое взаимодействие	способность взять на себя руководство группой, если потребуется	<p>1. Сплоченность – единство мнений членов группы по самым важным для нее вопросам, а также единство действий в самых существенных жизненных ситуациях</p> <p>Частные отношения</p> <table><tr><td>развитые</td><td>менее развитые</td></tr><tr><td>умение быстро добиваться согласия при распределении обязанностей в группе</td><td>наличие общих увлечений</td></tr></table>	развитые	менее развитые	умение быстро добиваться согласия при распределении обязанностей в группе	наличие общих увлечений
развитые	менее развитые																				
знание правил поведения в группе	знание черт характера друг друга																				
развитые	менее развитые																				
уважение друг друга	доверие друг к другу																				
	защита друг друга																				
развитые	менее развитые																				
слаженность в работе, умелое взаимодействие	способность взять на себя руководство группой, если потребуется																				
развитые	менее развитые																				
умение быстро добиваться согласия при распределении обязанностей в группе	наличие общих увлечений																				
2	Внутренние отделы и администрация	<p>1. Контактность</p> <p>Частные отношения</p> <table><tr><td>развитые</td><td>менее развитые</td></tr><tr><td>уважение друг к другу</td><td>защита друг друга</td></tr></table> <p>2. Информированность</p> <p>Частные отношения</p> <table><tr><td>развитые</td><td>менее развитые</td></tr><tr><td>знание правил поведения в группе</td><td>знание черт характера друг друга</td></tr></table>	развитые	менее развитые	уважение друг к другу	защита друг друга	развитые	менее развитые	знание правил поведения в группе	знание черт характера друг друга											
развитые	менее развитые																				
уважение друг к другу	защита друг друга																				
развитые	менее развитые																				
знание правил поведения в группе	знание черт характера друг друга																				

№ п.п	Исследуемая группа	Наиболее развитые отношения	Наименее развитые отношения										
3	Отделы обслуживания	<div>1. Информированность</div> <div>Частные отношения</div> <table><tr><td>развитые</td><td>менее развитые</td></tr><tr><td>знание стоящих перед группой задач</td><td>знание как обстоят дела друг друга</td></tr><tr><td>знание своих обязанностей</td><td>знание индивидуальных привычек друг друга</td></tr></table> <div>2. Организованность</div> <div>Частные отношения</div> <table><tr><td>развитые</td><td>менее развитые</td></tr><tr><td>замена друг друга в групповых делах при необходимости</td><td>способность взять на себя руководство группой, если потребуется</td></tr></table>	развитые	менее развитые	знание стоящих перед группой задач	знание как обстоят дела друг друга	знание своих обязанностей	знание индивидуальных привычек друг друга	развитые	менее развитые	замена друг друга в групповых делах при необходимости	способность взять на себя руководство группой, если потребуется	
развитые	менее развитые												
знание стоящих перед группой задач	знание как обстоят дела друг друга												
знание своих обязанностей	знание индивидуальных привычек друг друга												
развитые	менее развитые												
замена друг друга в групповых делах при необходимости	способность взять на себя руководство группой, если потребуется												

УДК 014.3  
ББК 4754(2)

Т. Б. Захарова

### КОРПОРАТИВНАЯ РАБОТА ПО СОЗДАНИЮ СВОДНОЙ БАЗЫ ДАННЫХ «СТАТЬИ»: ТЕХНОЛОГИЯ И ПСИХОЛОГИЯ

Корпорация библиотек по созданию сводной базы данных «Статьи» действует второй год. Она была образована в декабре 1997 г., когда директора семи библиотек подписали «Договор о совместной деятельности». В январе 1999 г. девять библиотек, подписав новый договор, объединились в содружество. Это четыре областные библиотеки (Свердловская областная универсальная научная библиотека имени В. Г. Белинского, Свердловская областная библиотека для детей и юношества, Свердловская областная межнациональная библиотека, Свердловская областная специальная библиотека для слепых), Муниципальное объединение библиотек Екатеринбурга, Центральная городская библиотека Новоуральска, две библиотеки учебных заведений (научная библиотека Уральского государственного университета и библиотека Уральской академии государственной службы) и Челябинская областная универсальная научная библиотека. Две последние библиотеки вошли в состав содружества с января 1999 г. Сложилось объединение разных по своим целям и задачам библиотек, библиотек разной ведомственной подчиненности, библиотек, которых объединило желание создать информационный продукт, который удовлетворял бы в сложившейся ситуации информационные потребности читателей, положил бы начало в создании инфраструктуры единого информационного пространства в области, расширил бы информационные возможности библиотек.

Идея объединения усилий по росписи периодики давно была осознана нашими библиографами, но субъективные и объективные причины не давали ей развиваться. Каждая библиотека обходилась созданными своими силами картотеками и базами данных. Попытки приобрести библиографические базы данных других организаций, например Книжной палаты, не увенчались успехом: они были дороги для нас, не устраивали имеющиеся поисковые признаки, опаздывали по времени, а многие библиотеки из-за финансовых трудностей перестали выписывать издания Книжной палаты, ИНИОНа, Информкультуры. И наконец, к осени 1997 г. в библиографическом отделе СОУНБ им. В. Г. Белинского созрел план создания объединения.

Такое объединение общих усилий по росписи журналов стало возможным благодаря имеющемуся в библиотеках парку ЭВМ и определенному опыту общения библиографов с компьютерами.

Необходимость оперативно получать информацию из периодических изданий, поток которых постоянно меняется и увеличивается, а количество библиографов в библиотеках остается постоянным в течение многих лет или уменьшается, привела к выводу об объединении сил библиографов по росписи журналов. Опыт создания сводных каталогов в электронной форме в нашей стране иногда публику-